

# 基于案例的高校学生工作网络舆情引导探索

姚小波

(西昌学院,四川 西昌 615013)

**摘要:**“互联网+”时代,网络成为了当代大学生表达诉求、发泄情绪、参与学校管理的重要载体。网络舆情的新情况给高校学生工作带来了新的挑战,必须采取务实有效的措施,加强高校网络舆情的引导,从而维护高校的稳定和发展。以实际案例为据,进行分析和思考,提出高校学生工作网络舆情引导的方法和思路。

**关键词:**学生工作;舆情引导;网络舆情

**中图分类号:**G206;G641 **文献标志码:**A **文章编号:**1673-1883(2016)02-0124-04

## The Case-based Exploration on the Guide to University Students' Online Public Opinions

YAO Xiao-bo

(Xichang College, Xichang, Sichuan 615013, China)

**Abstract:** In the Internet Era, the internet has become an important way by which university students express their demands, emotions and participate in school management. The new situation of online public opinions has brought new challenges to university students' work, so practical and effective measures must be adopted to strengthen the university online public opinion guidance, so as to maintain the stability and development of colleges and universities. According to the actual cases, the author has carried on the analysis, and put forward methods and ideas for the people doing university students work who take the responsibilities to guide the online public opinions.

**Key words:** students work; public opinions; the guidance for online public opinions

“不管你正视与否,新媒体时代已经来临”。一高校校长在其微博上说,对于网络舆情,“与其做把头埋在沙里的鸵鸟,不如主动引导,适时疏导”。毋庸置疑,当今社会已全面进入以互联网为龙头的新媒体时代。从社会信息传播角度而言,作为新媒体主力军的互联网,已经占据主导地位,成为公共信息集散地和公众参与社会管理、表达诉求意见的主要载体。

高校因其参与网络舆情主体的文化水平相对较高、参与意识强、好奇心重、个性化特征明显,容易形成舆情高地或者漩涡,可能对社会舆情起到推波助澜的作用,从而引领或误导社会舆情的方向。高校学生既关心社会网民关注的热点、焦点和敏感问题,还关心这个特定年龄阶段、特定知识层次的群体所关注的特殊问题,且手机等媒介工具在大学生中的广泛使用,直接决定了高校网络舆情产生和传播渠道也非常之广,覆盖面极大。高校学生管理

者面对铺天盖地的网络攻势,既要审时度势、快速出击进行舆情引导,还要加强学习,与时俱进构建自己的话语权体系,应对来自新媒体时代网络舆情的挑战。为此,高校学生管理者加强网络舆情引导迫在眉睫。本文以实践案例为据,进行分析和思考,提出舆情引导的思路和办法。

### 一、高校网络舆情与引导

#### (一)网络舆情

所谓高校网络舆情就是高校师生或其他关注高校问题的人群通过互联网平台,比如百度贴吧、论坛、QQ、微信等,表达自己的情绪、态度、意见与诉求,从而形成传播、讨论、发酵、凝聚、发散等各种效应的总和,是高校校情民意的体现和参照。也是网络参与者对现实生活中存在的问题、现象在网络空间上的一种群体社会心理反映,是网络舆论和行为

收稿日期:2016-04-25

基金项目:四川省教育厅彝民族文化研究中心2014年度课题(YZWH1419);四川省教育厅教育部高校辅导员培训和研究基地(西南交大)思想政治教育研究课题(高校辅导员专项2014)。

作者简介:姚小波(1973—),男,四川仁寿人,副教授,工程硕士,研究方向:高校学生管理、思想政治教育。

相互作用的产物。高校网络舆情除了保留现实社会舆情共性外,还具有高校特色的个性:主要表现为直接性与客观性,互动性与反馈性,情绪性与偏差性等。网络舆情六大要素:网络、事件、网民、情感、传播互动、影响力等<sup>[1]</sup>。

## (二) 舆情引导

舆情引导,是指高校学生管理者以网络为载体,以具体事件为核心,通过建立网络话语权,以正能量或示范效应去影响学生网民的情感、态度、意见、观点的表达,并对带有广大网民主观性,未经验证或真相不明的,直接通过多种形式发布于互联网上的信息及时进行回应、解读、辨析的过程。舆情引导的特点是及时、真实、真诚和完整性等。

高校网络舆情引导要充分发挥教育者的优势,注重思想政治教育在新媒体时代的特殊表达方式和作用,紧紧抓住网络本质,针对网络影响,利用网络有目的、有计划、有组织地对网民施加思想观念、政治观念、道德规范和信息素养方面的影响,使他们形成符合一定社会发展所需要的思想政治品德和信息素养的虚拟实践活动。网络舆情引导的方法是指根据网络以及人们在网络领域思想以及行为的特点,为实现网络思想政治教育目标,传播网络思想政治教育内容,完成网络思想政治教育任务所采用的方式、程序和手段的总和<sup>[2]</sup>。

## 二、高校网络舆情引导的方法

从山东蓝翔跨省打架事件通过网络发酵,闹得愈演愈烈,到中国人民大学招生处处长蔡荣生招生腐败在网上吵得沸沸扬扬,近年涉及高校舆情的案例层出不穷。舆情危机极易带来谣言流行、黑白颠倒、瞬间翻转,导致人心浮动、情绪偏激,危及学校正常的教学生活秩序,甚至影响社会稳定。高校对网络舆情危机处理不当,后果不堪设想。当前,高校处理网络舆情危机的认识和方法应遵循如下步骤和方法:领导务必要高度重视,职能部门要加强监测和预警,准确研判、及时回应、良好沟通、正确应对、有力处置、耐心修复<sup>[3]</sup>。

### (一) 注重顶层设计,确保网络舆情的控制权

高校领导和宣传部、学生工作部、保卫处、二级学院负责人、舆情观察员、辅导员要高度重视舆情引导工作,密切掌握舆情动态,形成人人关注网络,人人参与舆情引导的格局。为确保掌握舆情引导的主动权,高校要成立由一把手任组长、分管宣传和学生工作的校领导任副组长,学生工作部、保卫处负责人任发言人、信息处具体负责的网络舆情管理领导小

组。二级学院主要领导对单位、本条线舆情处置和引导工作负主要责任;由网络发言人具体组织、协调督办,及时跟帖回复。

### (二) 树立科学舆情观,维护社会舆论监督权

社会舆论监督是网络舆情的重要组成部分。网络媒体自由、隐匿的特点为社会舆论监督提供了可能和便利。在社会转型期,高校也成为社会和师生关注的焦点和热点,在网络环境中,稍不留意就可能演变为公共危机。要确保高校健康稳定的发展,妥善处理网络舆情,充分利用社会监督,不断改进高校工作,必须树立科学的舆情观,同时还要维护好社会舆论的监督权。

### (三) 加强预警和监测,把握舆情分析的先导权

网络具有及时性、交互快、覆盖广、影响大等特点,使得舆情发展比传统传播途径要快得多,危害也要大得多。要把握舆情分析的先机,必须建立预警机制和加强监测力度。高校要及时建立舆情预警机制,提升对网络负面信息的预警能力,做到发现早、行动快、解决彻底,不给舆情危机发酵的时间和空间。对危机事件的发生、发展、高潮、结束的全过程舆情走向、动态实时全时段监测,做到知己知彼,保证高校舆情危机应对的精准性。

### (四) 正面回应,有效沟通,强化舆情控制的引导权

高校在面对网络危机事件时,首先是高度重视,其次是态度端正,再次是还原真相、正面回应,最后是有效沟通,消除影响。坚持不等、不拖、不盖、不推卸,勇于承担责任的原则,提高舆情引导的针对性,不使矛盾进一步激化,赢得师生或公众的理解和信任。

### (五) 深入媒体,亲自参与,掌握舆情引导的主动权

高校在面对网络时,首先要善于和媒体打交道,通过媒体及时准确地发布信息,以赢得学生和公众的理解、参与和支持;其次高校的领导和学生工作相关人员要学习使用网络,积极参与网络实践,比如参加师生QQ群、微信群,关注有代表性的微博,浏览学校的贴吧和论坛等;再次要有计划、有意识选派政治觉悟高的师生参加各种网络媒体平台,培养网络观察员和意见领袖;最后,通过媒体与意见领袖的结合运用,把走偏的舆情引导到我们设置的议程当中,最终回到正轨上来。

### (六) 规范校园媒体,抢占网络媒体的制高点

高校要注重校际媒体的规范,并开拓创新,与网络争夺师生受众,控制网络话语权,引导舆情发展。校园网、校报、校园之声广播、校园贴吧、微博微信平台等要密切关注教学、招生就业、后勤保障

等和学生生活密切相关的一系列学生关注的事情,积极进行正面引导,及时进行进展披露。每年都要召开新生面对面、组织家长零距离、还要开好教代会、学代会和退休干部见面会等,建立新闻发言人制度,适时进行典型新闻事件发布会等,让学校主要工作高频率地和师生“见面”。通过长期宣传报道、有效的正面沟通,潜移默化地影响或纠正师生的价值观,把师生的思想统一到党和国家的大政方针和学校的决策部署上,把学生的注意力吸引到关心学校建设发展和自身发展的大事上,使他们树立正确的价值观和世界观,不做有损于学校形象的事情,降低高校网络舆情危机风险<sup>[4]</sup>。

在不同地区、不同高校、不同背景下,高校网络舆情引导的策略和方法也不尽相同,没有必胜的法宝,只有在实践中不断的磨合、提炼,才可能取得实效。笔者在工作中遇到了不少案例,现结合案例进行一些分析和思考。

### 三、实践中舆情引导案例的分析与思考

作为一名高校二级学院分管学生工作的副书记,工作的主要任务和精力就是开展学生工作,既要关注学生的日常学习和生活,也要时刻把握学生的思想动态,引导学生正确看待社会和学校。在互联网时代,开展高校学生工作必然离不开网络。网络既是方便工作的工具和手段,也是网络舆情引导和话语权建立的舞台和阵地。

案例:一场演讲比赛引起的网络舆情事件

1. 事件:学校举行“五四”演讲比赛
2. 平台:百度贴吧的某学院吧
3. 争论的缘由

学校举行演讲比赛,由某学院承办,各二级学院组织学生代表队参加,评委由团委从各机关抽调的教师组成。比赛如期举行,队员按抽签顺序上台演讲,评委按规则打分评判;比赛结束,在统分间歇,请评委代表上台点评。之后,根据评分结果颁奖,圆满结束。但是,第二天有同学在百度贴吧上以“强烈质疑昨天的五四演讲比赛水准”为题,发帖质疑。前后6天,有42人跟帖,跟帖者有获奖学生、学生干部、评委、团委领导、路过的教师或学生等组成。各方有代表性的观点如下:

#### 楼主的观点:

在昨天的五四演讲比赛中,还是有人配了音乐,甚至有人讲到讲到竟然唱起歌了,搞笑死了,最后评委居然说是有新意,给了高分。我强烈质疑这场比赛的水准。啥子演讲比赛、辩论赛,把宿管科的人都请

来当评委,而且是点评嘉宾,也太搞笑了嘛。

#### 支持楼主的主要观点:

强烈支持楼主!!!我现在大四,想当年在某学院演讲赛上两次获得冠军,一次获得第二名时,哪见过那天这些垃圾评委,把演讲中唱歌的垃圾评为一等奖,把眼瞅天花板还冒英语的中文演讲选手和配乐的朗诵者评为二等奖!我不禁要怀疑某学院的演讲辩论在这伙垃圾评委的把持下将走向何方!!!

#### 反对楼主的主要观点:

一个人的才能并不是在于评委的好坏吧!!!别人能有好的名次自然有别人的道理,哪怕是所谓的“世俗”那他也还要有资本撒,有本事你也代表你们系上啊!!吃不到葡萄说葡萄酸!虽然我不知道你是哪个系的但是要是你们系是拿奖的话你大概就不这样说了哦!!!

#### 评委主要观点:

我是宿管科的某某,受校团委的邀请担任本次辩论赛部分场次和五四演讲比赛的评委。首先,我十分感谢校团委给了我这个机会。其次,对楼主提出的批评意见我一定心平气和的去对待。第三我反思了担任本次评委的过程,自认为态度是端正,工作是兢兢业业的,评判是实事求是的。在担任中文系和数理系的点评嘉宾时所做的点评纯属个人意见,如果点评词中有不对之处,请大家原谅。我的点评是经过认真准备的,目的只有一个:尽自己所能,希望能帮助参加辩论的同学总结经验,取长补短,用心是善意的。在此我给楼主提个建议,博览群书,谦虚谨慎,兼容并包,心平气和。楼主如果愿意,可以给我打个电话,我们可以坐下来交流一下。我的电话是……

#### 组织者的主要观点:

我想楼主思考问题可能有失偏颇了,在学院的哪一个部门工作只是分工的不同而已,并不代表他本人就只具备这方面的能力,如果这样说的话,岂不是说一个人一辈子就只能从事一项工作了?因为他不懂其他的嘛。作为活动的组织者确实是请了宿管科的老师担任辩论比赛的评委老师,而且也做了点评嘉宾,这时因为,我们认为他完全有这方面的经验和能力。我想请问楼主,你有生以来曾经参加过多少辩论或演讲比赛?如果你认为自己在辩论或演讲方面比其他同学甚至比我们的老师有更好的表现,我们完全欢迎你在学院的舞台上一展自己的才华。或者认为自己在这些方面有更高的见解,我们随时欢迎你和我们大家一起共同探讨,一起成长。联系电话:……

4. 结果:针对楼主抛出的问题,正反双方激烈

交锋,组织者及时发现,及时澄清事实、发表观点,事件涉及的教师及时跟帖(表1),诚恳交流,很快形成共识,帖子讨论结束。

表1 贴吧内容信息统计情况

教师/人	学生/人	支持楼主 观点/贴	反对楼主 观点/贴	观点不 明确/贴	教师 观点/贴
7	35	17	16	5	4

结合上述案例,笔者认为高校学生工作网络舆情引导的实现只要坚持按照“高校网络舆情引导的方法论”的六个方面即可实现:及时发现、妥善处理、舆情引导、化解矛盾。具体而言,从案例可以做如下分析。

### (一)健全组织和机构

学校设立网络舆情引导的职能部门,各学生工作部门均是其成员,并具体负责涉及学生思想动态的网络舆情工作,牢牢控制舆情动态。在上述案例中,校团委就是该舆情事件的领导者和直接负责人,评委教师和学生干部自觉参与舆情引导。

### (二)允许正常的社会舆论存在

对待学生网民的质疑和诉求,要正确认识,不要盲目打压和说教,允许网民学生发表意见和表达诉求,维护学生正常的舆论监督权,避免矛盾自发扩大。上述案例中,学生在网络平台上的表达是正常的舆论监督行为,既可为学校对症下药,解决问题,提供条件,也可让学生适当宣泄,释放质疑或不满情绪。

### (三)建立预警和监测机制

预警和监测是掌握情况、进行舆情分析的前提和基础。学校要充分跳动上至领导,下至普通学生的舆情预警和监测力量,随时反馈舆情信息,以便及时进行分析和处置。上述案例中,学生会的学生干部及时发现了该条舆情信息,一方面就自己掌握的情况进行了初步反馈,另一方面及时和

团委领导进行了沟通,使得舆情信息第一时间得到了重视。

### (四)正面回应,有效沟通

解决舆情中的负面问题,不能回避和躲闪。要马上进行正面回应,及时有效地将信息通过适当的渠道进行发布,进行解释和说明。但切忌遇到问题,不加青红皂白地就否认,然后再挤牙膏似的回复,这样势必被动。当前有些舆情事件就是因为主管部门要么不回复,要么一概否认,然后被网民一步一步穷追猛打之后又承认的被动局面。上述案例中由于团委和评委的正面回应、学生干部的有力佐证以及辅导员的个别疏导,事件很快得以平息。

### (五)深入媒体,亲自参与

面对网民或学生的质疑,当事人不能推诿和退缩。相反当事人要及时出击,用第一手资料和信息,及时进行沟通。职能部门要站在学生网民的角度去思考,站在学校的立场去行动,主动出手,引导疏导。本案例中,团委的同志、评委老师和学生干部都是资深吧友,既了解网络平台,又熟悉活动情况,反馈表述真实、诚恳、及时、主动,自然会得到大家的理解和尊重。

### (六)规范校园媒体

学校领导和职能部门要十分关注网络平台建设、维护和使用。对社会共同平台要与管理者建立沟通渠道,引导网民健康表达,还可通过技术手段屏蔽一些低级庸俗的信息。上述案例中的百度贴吧,学校就和贴吧的管理者有过良好沟通。

综上所述,高校网络舆情事件如果引导得当,方法得当,是可以成为师生与学校有效的桥梁和渠道。舆情引导的核心是正面回应、真诚沟通;引导的步骤是日常监测、及时发现、正确处理,事后评估;引导的原则是机构健全,抢占高地,重在预防。因此,高校学生工作网络舆情是可预警、可监测、可控制和可引导的。

### 参考文献:

- [1] 郝英杰,马海红,彭军林.高校网络舆情形成规律分析[J].北京教育(德育),2010(6).
- [2] 纪振强.社交网络文化对大学生思想政治教育影响研究[J].高等财经教育研究,2011(6).
- [3] 李昌祖,周杰,郑苏法.高校网络舆情及其研判的若干思考[J].江苏高教,2010(5).
- [4] 周岚峰.大学生网络舆情探析[J].湖南科技学院学报,2010(10).